

货不对板无法退款 网上花店屡遭投诉

投诉人：王女士
投诉时间：5 月 29 日

今年年初，一向喜欢买花的王女士在朋友圈看到一个拼团订门客生活鲜花的广告，照片上的花看上去不错，价格也不贵，每周

一束花，全年只要不到 300 元。如此便宜的价格，王女士忍不住就下了单。说好每周配送一次鲜花，但很少能准时收到，即使收到了，花的品质也无法让人满意。或是稀稀拉拉几枝花还有一些草，或是已经蔫了的花。王女士随后多次与客服沟通，总是被各种理

由推诿，更多时候干脆没人接听，近日，连公众号都已停掉。

王女士觉得不妥当，于是提出退款申请，但好容易联系到了客服，对方却语焉不详，迟迟不予受理。无奈之下，王女士向本报投诉，希望能维护自己的合法权益。

◆ 记者连线 ◆

记者接到投诉后试图电话联系门客生活位于杭州滨江区京安创业园区的总部，但多次拨打不是忙音就是无法接通。随后记者登录门客生活的官方网站，网站首页看起来正常，但点击“进入门客”后却显示“该页面涉及违规信息，已停止访问”，而其他链接都已基本停摆。5 月 22 日，门客（杭州）网络科技有限公司还发布严正声明，否认公司有“欺诈”“跑路”“倒闭”等情况。

◆ 律师说法 ◆

那么门客生活的行为是否有欺诈消费者的嫌疑？对于这种有可能跑路的网络平台，消费者应该如何进行维权？

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，在商家已通过广告方式表明送花的频次、花卉的质量状况、服务周期等的情况下，如商家未严格履行相关义务的，则构成违约，消费者有权主张与商家解约并要求退款。

“如商家客观上并无法切实做到广告所宣传的事项，且有以次充好等情况，损害了消费者的合法权益，则构成欺诈，消费者有权主张索赔。”金玮律师表示，所谓欺诈，是指故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的行为。

记者通过搜索发现，在各相关论坛、网站上，有不少网友对门客生活服务差、货不对板、无法退款进行了投诉，其中绝大多数投诉都石沉大海。随着门客生活的网站也进入停摆，消费者的投诉数量还在继续增加。

王女士随后通过杭州的12315进行了投诉，而杭州滨江市场监管部门回发短信表示，“目前，公司经营已出现问题，停止消费投诉的处理……建议消费者通过司法途径解决”。

“就消费者的维权路径选择来说，消费者既可以向市场监管部门投诉举报，由行政部门介入调查与处理；也可以直接向法院起诉，要求商家退款并作出相应赔偿。”金玮律师表示，根据《消费者权益保护法》第二十三条第二款的规定，经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的，应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。现商家提供的商品与服务均未达到广告宣传的内容事项标准，消费者要求退货退款的合理诉求应获支持，商家应积极予以退款。

同时，金玮律师也指出，鉴于商家、广告经营者、发布者有发布虚假广告之嫌，消费者可以请求市场监管部门予以查处。

杭州市市场监督管理局举报投诉中心此前在接受当地媒体采访时表示，从今年 1 月份到 5 月份，关于鲜花电商配送等相关投诉达到 1841 起，其中涉及“门客生活”的就占到了 1464 起。尽管相关部门多次约谈经营者，要求做好产品质量把关，提升配送服务和售后服务水平，对消费者提出的退货退款等合法诉求予以满足，但这些要求并没有得到落实。



此外，金玮律师提醒广大消费者，选择网购商品与服务时，应注意甄别商品与服务供应商的资质状况，选择具有良好口碑和履约能力的商家，而非一味“贪图”价格便宜，以免“贪小失大”。
记者 金勇

一周之“最”

最“高端”的假皮具

近日，温州市鹿城区市场监管局执法人员在市区展宏大厦一住所内成功查获大批 GUCCI、香奈儿、LV 等假冒名牌皮具饰品 3232 件。目前该案已移送公安立案侦查，并刑拘涉案人员 1 名。

鹿城区市场监管局发现一住房处有大量疑似快递配送的销毁单据，室内贮藏较多皮具饰品。市场监管部门执法人员联合鹿城公安分局南浦派出所对疑似场所进行突击检查。在现场，该场所负责人无法提供合法有效许可证明及进货手续，涉嫌销售侵犯他人注册商标专用权的商品。

经初步了解，当事人主要利用微信平

台、朋友圈发布商品售卖广告，其客户除普通消费者外还有一些代购微商。执法人员已依法对涉案物品进行了查封扣押。

最“庞大”的假烟网络

近日，湖南省公安厅召开新闻发布会，通报湖南怀化沅陵成功侦破“8·23”部督制售假冒伪劣卷烟案，累计投入警力 1000 余人次，成功侦破“8·23”部督制售假冒伪劣卷烟案，抓获犯罪嫌疑人 44 人，其中刑拘 28 人、逮捕 22 人。经查，该团伙自 2017 年 3 月以来，制售假冒伪劣卷烟 3 亿余支，涉案价值高达 4 亿余元，从中获利 2800 余万元。

2017 年 8 月 23 日，怀化沅陵警方联

合县烟草专卖局开展烟草突击检查，抓获涉嫌通过微信销售假烟的犯罪嫌疑人黄某君。沅陵县公安局抽调精干警力成立专案组，对该案立案侦查。2018 年 5 月 28 日，专案组将黄某君微商上线 6 人抓获归案。专案组循线追踪，同年 6 月 28 日成功将微商上线的批发商 2 人抓获。

2018 年 12 月 27 日晚 11 时许，300 余名警力迅速集结，实现跨省多警种协同，在广东潮州、福建漳州两地同时收网，多线同步作战，直捣制假窝点。现场抓获制假人员 30 余人，收缴中华、双喜、和天下等 19 个品牌假冒伪劣卷烟 470 余万支，卷烟机械设备 3 台，市场价值高达 680 余万元。2019 年 3 月，该犯罪团伙另两名骨干成员也相继落网。

(金勇整理)

主笔闲话



屡屡接到骚扰电话的确很烦，但因此用不合法的方式进行对抗，最终的结果只会得不偿失。本期“维权热线”中就有一名银行客户冲动之下不还银行贷款，骚扰电话没能解决，反而成为了失信人。

既然向银行贷了款，就与银行形成了《合同法》规定的借款合同法律关系，借款人就必须履行合同，按时还款并支付利息。但当事人因为屡屡被银行工作人员的

行为之间看上去有逻辑，但未必会有必然

不逞一时之气

催款、推销电话骚扰，影响了正常工作，在投诉无效的情况下，以终止还贷的方式表示抗议，希望以此来迫使银行改变工作方式，结果是不言而喻的。银行的推销行为并不能作为停止还贷的理由，逾期不还，最终不但需要支付违约金，还在人民银行征信中心留下了不良记录。说到底，逞一时之气，又是个法盲，结果实在让人唏嘘。

生活中，很多事情都是一码归一码。行为之间看上去有逻辑，但未必会有必然

的联系。尤其是对方犯错甚至违规，并不意味着自己就能违法，看上去似乎对等的对抗，其实在踏错第一步时就一错全错了。当很多人叙述不公平的时候，却很少反思自己的行为是否合理、合法，当最终结果背离期望值时，徒留下一地自怨自艾的鸡毛。

在法治社会的进程中，知法懂法是每个人都应具备的素质和要求，合情合理合法的诉求通过正常渠道解决，才能让自己立于不败之地。
金勇

从 2019 年 2 月 1 日至 28 日，我支队民警依法扣留的车辆中，由于车主和驾驶人逾期未来接受处理而滞留的涉案车辆共计 930 辆，其中普通二轮 13 辆、轻便摩托车 22 辆、电动车 806 辆、小型汽车 4 辆、自行车 43 辆、共享单车 3 辆、人力三轮 35 辆、正三轮 1 辆、燃气车 3 辆。根据《中华人民共和国道路交通安全法》第 112 条之规定，现将下列车辆公告（公告中无车牌号按照扣留车辆日期进行编号/月/日/序号）。公告三个月期间，车主及驾驶人逾期仍不来接受处理的，对扣留的车辆依法处理。

上海市公安局
长宁分局交警支队
2019 年 6 月 11 日

序号	车牌号	车型
608	/2/24/67	电动车
609	/2/24/70	电动车
610	/2/24/71	电动车
611	/2/24/73	电动车
612	/2/24/75	三轮车
613	/2/25/2	电动车
614	/2/25/8	电动车
615	/2/25/11	电动车
616	/2/25/12	电动车
617	/2/25/14	电动车
618	/2/25/15	电动车
619	/2/25/16	电动车
620	/2/25/18	电动车
621	/2/25/19	电动车
622	/2/25/21	电动车
623	/2/25/23	电动车
624	/2/25/26	电动车
625	/2/25/27	电动车
626	/2/25/28	电动车
627	/2/25/29	电动车
628	/2/25/31	电动车
629	/2/25/32	电动车
630	/2/25/37	电动车
631	/2/25/38	电动车
632	/2/25/39	电动车
633	/2/25/40	电动车
634	/2/25/41	电动车
635	/2/25/42	电动车
636	/2/25/44	电动车
637	/2/25/45	三轮车
638	/2/25/46	电动车
639	/2/25/47	电动车
640	/2/25/49	电动车
641	/2/25/50	电动车
642	/2/25/53	三轮车
643	/2/25/54	电动车
644	/2/25/56	电动车
645	/2/25/59	轻便
646	/2/25/60	电动车
647	/2/25/62	电动车
648	/2/25/63	电动车
649	/2/25/64	电动车
650	/2/25/65	电动车
651	/2/25/66	电动车
652	/2/26/1	三轮车
653	/2/26/2	三轮车
654	/2/26/3	电动车
655	/2/26/7	三轮车
656	/2/26/11	电动车
657	/2/26/12	电动车
658	/2/26/13	电动车
659	/2/26/14	电动车
660	/2/26/15	电动车
661	/2/26/21	电动车
662	/2/26/23	电动车
663	/2/26/24	电动车
664	/2/26/25	电动车
665	/2/26/26	电动车
666	/2/26/27	电动车
667	/2/26/35	电动车
668	/2/26/39	三轮车
669	/2/26/40	三轮车
670	/2/26/41	三轮车
671	/2/26/43	电动车
672	/2/26/46	电动车
673	/2/26/48	电动车
674	/2/26/49	电动车
675	/2/26/50	电动车
676	/2/26/51	三轮车
677	/2/26/52	电动车
678	/2/26/53	电动车
679	/2/26/57	电动车
680	/2/26/58	电动车
681	/2/26/59	电动车
682	/2/26/60	电动车
683	/2/26/61	电动车
684	/2/26/63	电动车
685	/2/26/64	电动车
686	/2/26/65	电动车
687	/2/26/66	电动车
688	/2/26/67	电动车
689	/2/26/68	电动车
690	/2/26/71	电动车

(续转 A2-B2 中缝)